

●●● CONTENTS ●●●

第1章 介護の仕事とは

1 介護職の役割とは	2
2 本質サービスと表層サービス	3
3 介護現場での接遇・マナーの重要性	4
◆試してみよう！	5
◇コラム◇お客様は恋人！	6

第2章 ホスピタリティマナーとは

1 ホスピタリティとは	8
2 ホスピタリティの3つのステップ	9
3 ホスピタリティマナーとは	9
4 日本の「礼儀作法」はホスピタリティマナーに通じる	10
◆試してみよう！	11
◇コラム◇介護には介護のホスピタリティがある！	12

第3章 表情・語調

1 笑顔	14
2 アイコンタクト	15
◆試してみよう！	16
◇コラム◇楽しんで帰ってほしい！	17
3 声にはイメージがある	18
4 語尾をはっきりと発音する	19
5 「間」を入れる	20
6 一言ひとことをはっきりと発音する	20
◆試してみよう！	21
◇コラム◇非言語的コミュニケーションを大切に！	22

第4章 態度・身だしなみ

1 開かれた態度と閉ざされた態度	24
2 立った姿勢	24
3 座った姿勢（椅子の場合）	25
4 物の渡し方	26
◆試してみよう！	27
◇コラム◇利用者のプライバシーを守る態度が必要	28
5 身だしなみとオシャレの違い	29
6 介護現場の身だしなみのポイント	30
◆試してみよう！	31
◇コラム◇ドキドキ、チカチカしない服装	32

第5章 挨拶

1 基本のお辞儀（立礼）	34
2 基本のお辞儀（座礼）	35
3 和室での座布団への座り方	37
4 挨拶に続ける言葉	38
5 分離礼と同時礼	38
◆試してみよう！	39
◇コラム◇日本の挨拶は奥が深い！	40

第6章 言葉づかい・電話応対

1 親しみとなれなれしさ	42
2 敬語	43
3 友達ことばの活用	46
4 内と外を使い分ける	47
5 「お」と「御」の使い分け	48
6 丁寧な表現を身に付ける	49
7 感じのよい表現「クッション言葉」	50
8 プライドを傷つける言葉づかい	50
9 言葉を選ぶ	51
10 スピーチロックに気を付ける	51
◆試してみよう！	52
◇コラム◇利用者様に気づかいさせない介護を提供したい！ ..	54
11 電話の特性	55
12 電話応対で嫌われる3大要素	55
13 電話をかける	56
14 電話を受ける	57
15 電話の取り次ぎ	58
◆試してみよう！	59
◇コラム◇「お伝えします」と「申し伝えます」との違い	60

第7章 来客応対と訪問時のマナー

1 席次の基本	62
2 来客応対	65
3 訪問のマナー	68
4 お茶の接待	70
5 名刺交換	73
◆試してみよう！	76
◇コラム◇石田三成のお茶の接待	78

第8章 聴き方のマナー

1 受容	80
2 共感	80
3 聴き方の違い	81
4 聴く姿勢	82
5 聴き上手の6つのスキル	83
◆試してみよう！	85
◇コラム◇介護の仕事は利用者の言葉を聴くことから始まる！	86

第9章 クレーム対応

1 クレームの利点	88
2 クレーム対応のポイント	89
3 クレーム対応の5つのステップ	90
◆試してみよう！	93
◇コラム◇意識して利用者の過去を見ることが大切！	94

第10章 職場でのマナー

1 介護の仕事はチームケア	96
2 日本的な心づかいを大切に	96
3 上司や先輩への態度	97
4 職場の挨拶	97
5 欠勤や遅刻の連絡	98
6 報告・連絡・相談	98
◆試してみよう！	100
◇コラム◇社内や事務の担当者へのマナーも忘れずに！	101

試してみよう！の〔解答〕	102
--------------------	-----

参考文献	105
------------	-----

おわりに	106
------------	-----

1 介護職の役割とは

介護を必要とする人が、Quality of life（クオリティ オブ ライフ キューオーエル：生活・人生の質）を高めながら、尊厳を持って「その人らしく生きられる」よう自立支援を援助することです。介護という仕事は介護するスタッフの人間性によってその質が左右されます。

1. 安心で安全な介護サービスを提供する

安心で安全なサービスを提供するためには、介護職は**専門性の高い知識**を習得して、**質の高い介護技術**を身に付ける必要があります。また、一緒に介護を担当する介護者との間で利用者についての情報を共有したり、守秘義務を守ることが重要です。

2. 介護職は利用者がその人らしい生活ができるように支援する

介護職が支援を行うには、利用者や家族、介護にかかわる他の介護職との相互尊重と信頼関係が不可欠です。常に利用者に関心を持って利用者を観察することで、小さな変化にも気づくことができます。表面に現れていることのみでなく、利用者の「思い」を理解することも重要です。そのため、**コミュニケーション能力**や**ホスピタリティマインド**が必要なのです。

3. 利用者が生きがいを持って、明るく楽しく生活できるように支援する

介護では、介護サービスの提供を受けることで、利用者が楽しいと感じることができることが大切です。そのためには、介護職は温かい表情や態度で、利用者に不快な思いをさせない言葉を選んで接することが大切です。

利用者を**不快にさせないための基本的なマナー**を身に付ける必要があります。

2 本質サービスと表層サービス

①本質サービス

利用者が介護サービスを受けた時に支払う対価に見合う当然のサービスのことです。

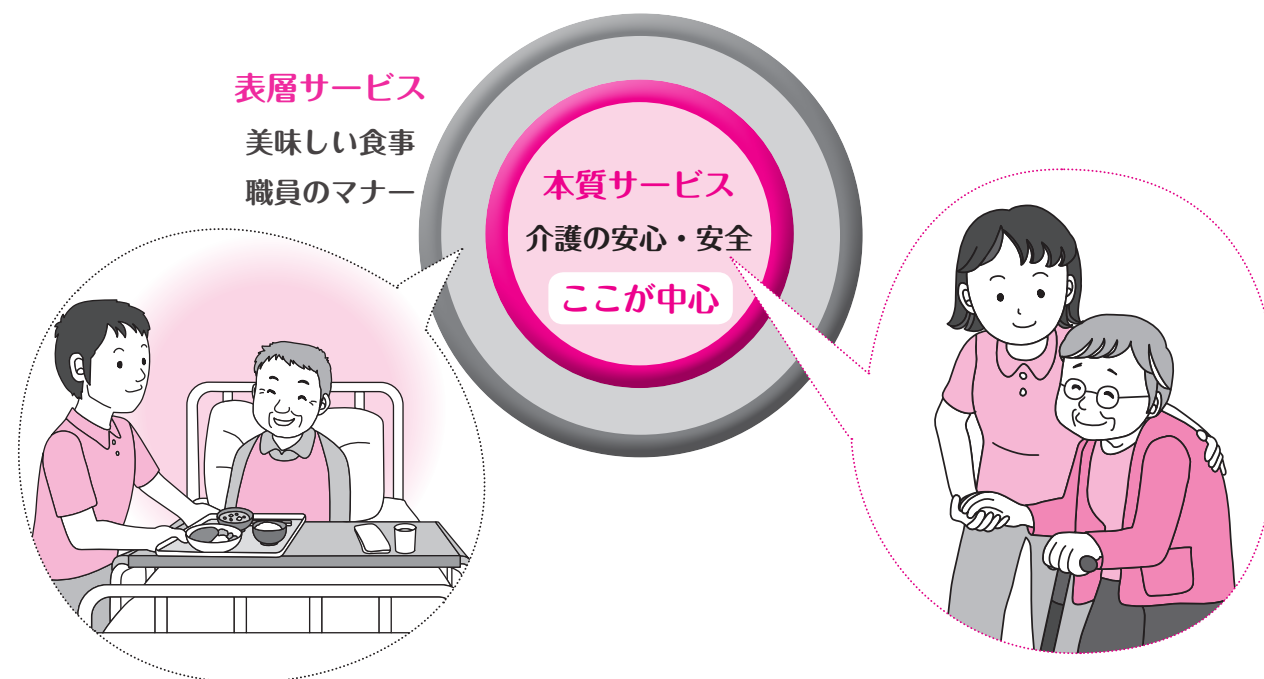
例えば、介護の安全性や確実性、正確な知識や優れた介助技術等があります。

②表層サービス

利用者や家族が「こんなサービスがあればうれしい」と感じ、期待するサービスのことです。

例えば、施設の雰囲気、豊富な食事のメニューや美味しい料理、優しく礼儀正しいスタッフの対応等があります。

あくまでも、介護は本質サービスが中心です。本質サービスをきちんと提供することで、安心で安全なサービスの提供が可能になります。ただ、利用者や家族が見たり、感じたりするのは表層サービスが中心です。表層サービスが充実していないと利用者や家族の満足感を満たすことはできません。満足度の低いサービスの提供は、利用者の介護サービスの継続利用にはつながりません。本質サービスがしっかりしていて、同時に充実した表層サービスが提供できることで、利用者や家族に本当の意味での満足感を感じていただくことができます。



6 介護現場の身だしなみのポイント

①清潔感

清潔感があり、きちんとした身だしなみは、誠実な印象を作ります。

②機能性

迅速で適切な対応をするために、動きやすい服装が不可欠です。

③安全性

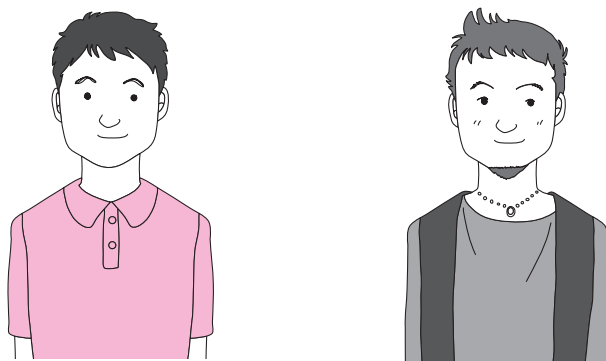
利用者の肌は傷つきやすくデリケートです。安心・安全の介護を提供するために、身に付けるものに心を配りましょう。

この3つのポイントを心がけることで、家族にも好印象を与え、「大切な人を安心して任せることができる」という信頼感にもつながります。

また、統一感も重要です。一人の職員のだらしないイメージが事業所全体のイメージにつながります。他の職員に迷惑をかけないためにも、事業所の身だしなみ規約を守りましょう。

介護現場での身だしなみで、よく問題になるのが髪の毛の色や男性のヒゲなどです。第1章で接遇マナーにはバランス感覚が重要だとお伝えしましたが、職場によって適切な身だしなみの基準は異なります。その職場に適した身だしなみを選ぶことが大切です。例えば、美容院のスタッフの金髪やヒゲは決して不快ではありません。かえってファッション性や流行を伝えることができ、好印象の場合もあります。しかし、介護現場では異なります。利用者が感じる金髪やヒゲのイメージは、利用者の時代背景などを考えた場合、清潔感や信頼感にはつながらない可能性が高いのではないのでしょうか。

その職業に適した身だしなみを整えましょう。



試してみよう！

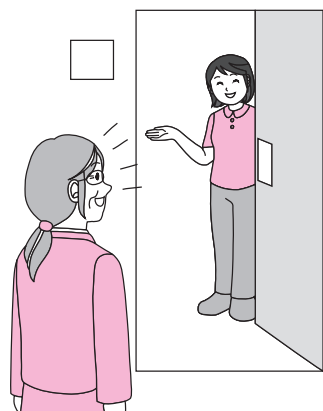
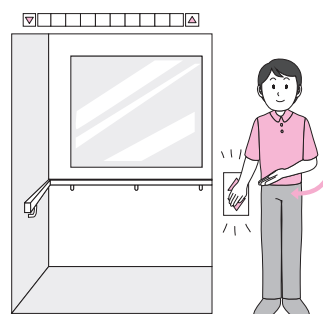
介護現場での基本的な身だしなみのチェックポイントを表にしてみました。
あなたはいくつ〇が付くでしょうか？

		○	×
髪	清潔か？ 手入れはできているか？		
	フケやにおいはないか？		
	前髪が目にかかっていないか？		
	肩にかかる長い髪はまとめているか？		
	ヘアカラーは、不自然な色を避けているか？		
服	決まったユニフォームを着用しているか？		
	自分のサイズに合ったものを着用しているか？		
	汚れていないか、シミ、シワ、破れはないか？		
	名札を適切な位置につけているか？		
	ポケットに物を入れすぎていないか？		
顔	鼻毛やヒゲは伸びていないか？		
	口臭はないか？		
	控えめで自然な化粧を心がけているか？		
足	靴は汚れてないか、傷みはないか？		
	上履きのかかとを踏んでいないか？		
	靴下は破れていないか、派手すぎないか？		
手	手は汚れてないか？		
	爪は清潔か？ 短く切っているか？		
香り	香水や、においの強い整髪料の使用を避けているか？		

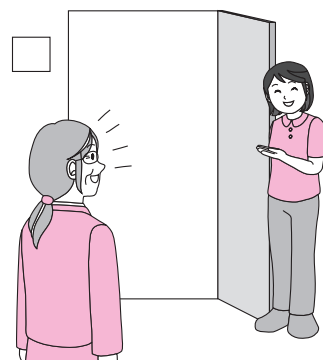
介護の仕事には、身体介助や入浴介助など、利用者に近い距離で行う業務が多くあります。清潔感、機能性、安全性に配慮した身だしなみを心がけましょう。
所属事業所の身だしなみ規約を守りましょう。

4. エレベーターでの応対

- ①エレベーターボタンの前に立ち、ボタンを押して待機します。
- ②ドアが開いたら、ボタンを押したまま「どうぞ」とお客様を先に乗せます。
- ③お客様が乗った後「失礼いたします」と会釈をして案内者も素早く乗り、行き先ボタンを押します。案内者はやや斜めになって、お客様に身体を向けて立ちます。
- ④ドアが開いたら「どうぞ、こちらでございます」と言って、お客様を先に降ろし、自分も素早く降ります。



もう片方の手でドアノブを持ち、押さえます。



もう片方の手でドアノブを持ち、押さえます。

5. 部屋に案内する

- ①部屋に着いたら空室でもノックをしてからドアを開けて案内します。
- ②押し開きのドアの場合は、案内者が先に入ってドアノブを持ち、お客様を迎えます。この時、お客様に背を向けないように注意しましょう。引き開きのドアの場合は、室外でドアノブを持ち、お客様を先に部屋に通します。
- ③「どうぞ、こちらでございます」とお客様を招き入れます。その後、「こちらにおかけください」と手で上座の席を勧めます。
- ④お客様が座ったら「しばらくお待ち下さい」と挨拶をして退室します。
- ⑤退室する際、ドアのそばで「失礼いたしました」と軽く会釈してドアを閉めます。

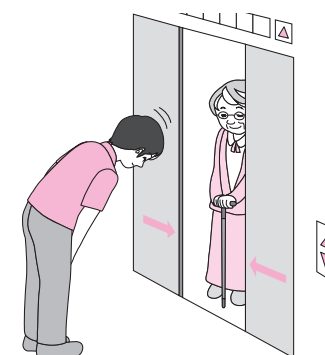
6. 見送り（お客様の退館時）

見送る場所は、状況によって変わります。

- （例） ●応接室（事務室）の出口まで
●エレベーターの前まで
●会社の玄関まで

エレベーターの前で見送る場合

- ①エレベーターの前まで来たら、コートを持っているお客様には「どうぞ、こちらでお召しになってください」と声をかけます。荷物をあずかり、お客様が着やすいように手助けをします。
- ②エレベーターのボタンを押して待機します。
- ③ドアが開いたら、ボタンを押したまま「どうぞ」とお客様に声をかけます。
- ④お客様が乗ったら、ボタンを離します。エレベーターの中央に立ち、「ありがとうございました」と言って、**ドアが閉まるまでお辞儀**をして見送ります。



玄関で見送る場合

- ①玄関で見送る場合は、玄関の外まで出て見送ります。
- ②応接室などで、挨拶が済んでいても、玄関でも「ありがとうございました」と改めて挨拶をします。「お気をつけてお帰りください」などの言葉も添えましょう。
- ③**お客様の姿が見えなくなるまで見送りましょう。**

